



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. LAUTAN BERLIAN
KEBON JERUK**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH

WAWAN KURNIAWAN

55111110043

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. LAUTAN BERLIAN
KEBON JERUK**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

MERCU BUANA

OLEH

WAWAN KURNIAWAN

55111110043

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Lautan Berlian Kebon Jeruk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Wawan Kurniawan

NIM : 55111110043

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 18 Juni 2014

Pembimbing


Dr. Mudji Sabar, MBA

UNIVERSITAS

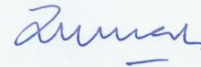
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Lautan Berlian Kebon Jeruk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Wawan Kurniawan

NIM : 55111110043

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 18 Juni 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang diterapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Juni 2014



Wawan Kurniawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. LAUTAN BERLIAN – Kebon Jeruk**”.

Tesis ini disusun guna memenuhi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana di Jakarta.

Kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT dan Penulis menyadari bahwa dalam Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu Penulis mengharapkan kritik dan saran guna penyempurnaan Tesis ini.

Dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan Penghargaan setinggi-tingginya atas bantuan dan kerjasama berbagai pihak hingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini sesuai waktu yang ditetapkan, Penghargaan dan ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Mudji Sabar, MBA selaku Pembimbing Utama Tesis
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS sebagai Dosen Penelaah Seminar
3. Bapak Dr. Adi Nurmadi, MBA sebagai Dosen Penguji Sidang Tesis
4. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai Ketua Sidang Tesis dan selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen

5. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Paskasarjana Universitas Mercubuana
6. Kedua Orang Tua, Bapak Madari dan Ibu Maemunah, terima kasih atas doa, kasih sayang dan dukungan yang selalu tercurah pada ananda
7. Ibu Widyaningsih SH selaku HRD Head PT. Lautan Berlian yang telah memberikan dukungannya
8. Kepada Teman – Teman kuliah Magister Manajemen terima kasih atas semua kenangan yang indah dan diskusi yang tak terlupakan

Akhir kata semoga langkah kecil Penulis ini dapat bermanfaat bagi semua.

Jakarta, Juni 2014

UNIVERSITAS
Wawan Kurniawan SE
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	13
1.3. Rumusan Masalah	14
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	15
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	16
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	17
2.3. Sumber Daya	19
2.4. Tantangan Bisnis	23
2.5. Proses Bisnis	24

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kepuasan Pelanggan.....	27
3.2. Kualitas Pelayanan	31
3.3. Ekuitas Merek.....	40
3.4. Penelitian Terdahulu.....	44
3.5. Hubungan Antar Dimensi Variabel	45
3.5.1. Hubungan antar Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan	46
3.5.2. Hubungan antar Dimensi Variabel Ekuitas Merek dengan Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan	47
3.6. Kerangka Pemikiran	48
3.7. Hipotesis	49

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian	50
4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	51
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
4.5. Tehnik Pengambilan Sampel.....	54
4.6. Jenis dan Sumber Data	54
4.7. Teknik Pengumpulan Data	55

4.8.	Teknik Analisa Data	56
4.8.1.	Uji Validitas	56
4.8.2.	Uji Reliabilitas.....	57
4.8.3.	Uji Asumsi Klasik	58
4.9.	Metode Analisis.....	59
4.9.1.	Analisis Deskriptif	60
4.9.2.	Pengujian Hipotesis	61
4.9.3.	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	63
4.9.4.	Analisis Dimensi	63
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
5.2.	Hasil Penelitian.....	65
5.2.1.	Penyajian Data.....	66
5.2.2.	Analisa Data	69
5.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1.	Kesimpulan.....	83
6.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel No.	Judul	Halaman
1.1	Mobil Terjual 2012	3
1.2	<i>Total Share</i> Kendaraan Mitsubishi.....	4
1.3	<i>MSI Unit</i>	5
1.4	Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	7
1.5	Pra Survey Ekuitas Merek.....	10
1.6	Laporan Ranging Tingkat Pelayanan Dealer.....	11
1.7	Analisa Kemampuan Workshop.....	12
2.1	Data Karyawan PT. Lautan Berlian	21
2.2	<i>Data Equipment</i> PT. Lautan Berlian	22
2.3	<i>Marketing Program</i>	26
3.1	Asosiasi Konsumen dengan Merek	43
3.2	Penelitian Terdahulu	44
4.1	Definisi Operasional Penelitian	52
4.2	Matrik Korelasi Antar Dimensi Variabel	64
5.1	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
5.2	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pendidikan.....	67
5.3	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan	68
5.4	Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan	70

5.5	Reliability Statistics Kualitas Pelayanan	71
5.6	Validitas Butir Pertanyaan Ekuitas Merek	72
5.7	Reliability Statistics Ekuitas Merek.....	72
5.8	Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	73
5.9	Reliability Statistics Kepuasan Pelanggan.....	73
5.10	Uji Multikolinieritas	75
5.11	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	77
5.12	Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	77
5.13	Korelasi Ekuitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan	78
5.14	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan	79
5.15	Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	80
5.16	Uji F Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
5.17	Matrik Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar No.	Judul	Halaman
1.1	<i>Customer Value Chain</i>	4
1.2	Contoh Isian Angket Keluhan.....	8
2.1	Kartu Member Lautan BerlianKu	19
2.2	<i>Tiga Belas Step Flow Service</i>	20
2.3	<i>Service Car</i> Lautan Berlian.....	23
3.1	Ekuitas Merek	40
3.2	Kerangka Pemikiran.....	48
5.1	Uji Normalitas.....	74
5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	76

UNIVERSITAS
MERCU BUANA